

### DAFTAR PUSTAKA

- A, Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ PRESS.
- Alisman, Suharmi, I., & Nurhayani, F. (2018). Intensifikasi Dan Ekstensifikasi Penerimaan Pajak Daerah Dalam Menunjang Pendapatan Asli Daerah ( Pad ) Di Kabupaten Nagan Raya. *Ekonomi Dan Bisnis*, 4, 102–110.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Perspektif*, 16(1), 1–6.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Mahrizal. (2018). *Efektivitas Dan Laju Pertumbuhan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Aceh Barat*. 4, 158–169.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, cv.
- Pringgo, Y. (2015). *Kualitas Pelayanan Perpanjangan Pajak Melalui Layanan Publik STNK Keliling Di Gresik*. 3, 1–18.
- Ratminto & Septi, A. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan*

*Implementasi*. PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Cetakan 27).

Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra. (2011). *Service Quality and Satisfaction* (Edisi 3). CV Andi

Offset.

Tjiptono, F., & Chandra. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (Edisi ke 4). CV

Andi Offset.

Utami, M. F., Ansari, M. I., Tahir, M., Negara, I. A., Makassar, U. M., Negara, I. A.,

Makassar, U. M., Negara, I. A., & Makassar, U. M. (n.d.). Kualitas Pelayanan

Drive Thru Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Pembantu Pettarani Upt

( Unit Pelaksana Teknis ) Pendapatan Wilayah Makassar. 3.